

École supérieure

Domaine social Valais

Mémoire pour l'obtention du diplôme ES
de maître socioprofessionnel

« *C'est pas du travail !* »

Les représentations des participants issus de l'ORP de la
mesure de placement qu'ils effectuent à l'OSEO Valais.



MAURY Jean-Michel

Référent thématique : VOLLUZ Régis

Filière ES – Formation ASP – Promotion 2014

Année académique 2016 – 2017

Mase, février 2017

Résumé de la recherche

Au cours de mon activité, j'entends régulièrement des propos négatifs au sujet de « *la mesure de placement* » réalisée dans le cadre de l'assurance chômage.

Cette étude a pour but de mettre en évidence les raisons qui poussent une partie des assurés de l'Office Régional de Placement à avancer de tels propos.

Des éléments de réponse sont présentés ici, ils sont issus des entretiens réalisés *in situ* avec la précieuse collaboration des bénéficiaires. Il en ressort clairement une méconnaissance liée à la mesure elle-même. Parfois, un parcours de vie difficile renforce une représentation négative de cette mesure.

Mots-clés

Chômage - Réinsertion professionnelle – Stigmatisation - Représentations

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, m'ont accompagné, soutenu et encouragé durant l'élaboration de ce travail.

- En particulier pour leur patience remarquable, mon épouse et mes enfants.
- Tous les bénéficiaires qui ont bien voulu m'accorder un peu de leur temps.
- Mes supérieurs Gérard Moulin et Gaël Blanchet, qui m'ont permis de prendre du temps sur mes heures de travail afin de réaliser les entretiens.
- Mes collègues de l'OSEO Valais et mes collègues de classe pour leurs précieux commentaires.
- Régis Volluz, mon référent thématique, pour ses nombreux éclairages et conseils nécessaires pour mener à bien cette tâche.

Avertissement

Les propos émis dans ce travail de recherche n'engagent que leur auteur. Pour en faciliter la lecture j'ai choisi de le rédiger au masculin. Ce genre désigne indifféremment les femmes et les hommes. De plus cette étude a été traitée de manière strictement anonyme, ainsi tous les prénoms usités sont fictifs.

Illustration

http://www.alternego.com/img/270616_165802_alternego.jpeg

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	1
1.1. Cadre de recherche	1
1.1.1. Illustration	1
1.1.2. Thématique traitée.....	1
1.1.3. Intérêt présenté par la recherche	2
1.2. Problématique.....	3
1.2.1. Question de départ	3
1.2.2. Précisions, limites posées à la recherche	3
1.2.3. Objectifs de la recherche	3
1.3. Cadre théorique	4
1.3.1. Le concept de représentations sociales	4
1.3.2. Le concept de chômage	6
1.4. Cadre d'analyse	8
1.4.1. Terrain de recherche et échantillon retenu.....	8
1.4.2. Méthodes de recherche	9
1.4.3. Méthodes de recueil des données et résultats de l'investigation.....	9
2. Développement.....	11
2.1. Présentation de la recherche.....	11
2.2. Présentation des données du terrain, analyses et discussions des résultats obtenus.....	11
2.2.1. Axe temps	11
2.2.2. Axe production	15
2.2.3. Axe remplacement.....	18
2.2.4. Axe stigmatisation	21

3. Conclusion.....	25
3.1. Résumé et synthèse de la recherche.....	25
3.1.1. Résumé de la recherche.....	25
3.1.2. Synthèse de la recherche	25
3.1.3. Réponse à mon enquête	27
3.2. Limites du travail	27
3.3 Perspectives et pistes d'action professionnelle	28
3.3.1. Pistes d'action professionnelle.....	28
3.3.2. Étude à venir	29
3.4. Remarques finales.....	29
3.4.1. Vérification des objectifs	29
3.4.2. Bilan final.....	30
4. Table des références	31

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE I	Guide d'entretien
ANNEXE II	Extrait d'une grille de dépouillement
ANNEXE III	Synthèse d'une grille de dépouillement

1. Introduction

1.1. Cadre de recherche

1.1.1. Illustration

Cela fait bientôt trois ans que je travaille au sein de l'OSEO¹ Valais en tant que MA² en formation. Je suis rattaché au projet ABC³, où j'ai la responsabilité de l'atelier magasin qui a été créé avec le concours des bénéficiaires.

Les personnes qui sont accueillies au sein de l'association sont nommées participants. Elles sont issues de trois secteurs différents : l'ORP⁴, l'AI⁵ et les CMS⁶. La tranche d'âge s'étend de 20 à 65 ans.

Pour ma recherche, seuls les profils ORP seront retenus. En effet, cette population-là doit, en théorie, accepter de suite un travail si une occasion se présente. Or les informations dont je dispose soit par les entretiens préalables, soit par mes propres observations quotidiennes, n'encouragent pas, pour le moins, cette exigence. Il est vrai que l'attitude, la motivation, le respect de la hiérarchie, le respect du cadre en général, tous ces principes de base ne sont, par une partie des participants, que peu respectés. Concrètement cela se présente sous la forme de remarques, railleries, tergiversations en tout genre ou discussions interminables. En voici quelques exemples : « *ce n'est pas un vrai travail* » ; « *c'est pas à la minute* » ; « *faut pas pousser, cool* » ; « *j'ai juste deux minutes de retard, je suis à l'heure* ».

1.1.2. Thématique traitée

La thématique traitée dans ce travail fait référence aux ressentis des bénéficiaires de la mesure. Il semblerait que l'éloignement plus ou moins prolongé du premier marché, couplé à certaines difficultés physiques, psychiques, au degré de qualifications, à l'âge, etc... ne facilitent pas la réinsertion professionnelle.

Cette démarche devrait me permettre d'analyser les représentations que se font les bénéficiaires de la mesure, de manière à mieux cerner comment le placement effectué à l'OSEO Valais est vécu, quels sont les bénéfices qu'ils y voient, leurs attentes, les contraintes, les exigences, etc... .

Par conséquent, l'objet abordé ici est principalement la notion de représentation de la mesure de placement. L'OSEO Valais est en relation directe avec les ORP et répond au mandat qui lui est confié dans le cadre de la loi sur l'assurance chômage. Elle fonctionne dans un contexte

¹ Œuvre suisse d'entraide ouvrière

² Maître d'atelier

³ Atelier bâtiment compétence

⁴ Office régional de placement

⁵ Assurance invalidité

⁶ Centre médicaux sociaux

bien défini. Cette mission a un sens, mais à mes yeux elle n'est pas suffisamment comprise par les participants.

1.1.3. Intérêt présenté par la recherche

Le système professionnel actuel met l'accent sur la performance sous toutes ses formes, ceci est devenu la norme. Du coup il devient difficile pour les personnes souffrant de diverses problématiques de maintenir le cap dans leur domaine professionnel. Ainsi, lorsque le licenciement intervient, ces personnes peuvent se retrouver au chômage. L'ORP qui effectue le suivi, a la possibilité de proposer une « mesure de placement ». Des cibles seront donc définies entre l'assuré et le conseiller ORP en charge du dossier, lesquelles seront travaillées concrètement auprès de l'OSEO Valais. De plus, les personnes soumises à cette mesure véhiculent bien souvent un cumul de souffrance de par un parcours personnel difficile, des ennuis de santé, un manque de formation ou une formation précaire, etc... .

La mission de l'OSEO Valais consiste en une prise en charge des bénéficiaires en leur offrant toute une série d'activités : menuiserie, conciergerie, cuisine, service, etc... . Celles-ci sont réalisées sous la supervision du maître d'atelier. Le but ici est multiple, il vise à maintenir des gestes professionnels ou à acquérir de nouvelles compétences, à lutter contre l'isolement, à structurer la journée, etc... .

Lors du premier rendez-vous, c'est à dire l'entretien préalable (l'assuré, le conseiller ORP, le MA et l'AGI⁷), nous évoquons les raisons du placement et passons en revue le parcours professionnel du bénéficiaire de la mesure. Nous discutons également de ses difficultés personnelles.

Lors de ces entretiens, il est arrivé que le contact soit difficile et, lorsque nous évoquons les conditions cadre, (horaire, normes de sécurité, etc.) il y a eu parfois de vives tensions. « *Quand même à l'OSEO c'est cool* » ; « *les horaires ce n'est pas à la minute* » ; « *ça me coûte de l'argent de venir ici* ».

Par la suite, lorsque le bénéficiaire a pris ses marques, ce discours revient régulièrement et parfois avec insistance. Selon le parcours des individus, cela ne me choque guère. Pourtant, lorsque ces propos sont issus d'adultes, ils m'interpellent réellement et ce, depuis le début de mon activité.

Mais où donc ont pris naissance ces remarques ? Les participants connaissent-ils l'OSEO Valais et la mission qu'elle poursuit ? Quelles représentations se font-ils de la mesure de placement qu'ils doivent effectuer à l'OSEO Valais ? Comment est née cette image ? Toutes ces questions m'intéressent, car elles véhiculent différentes idées et, en toute modestie, je souhaite pouvoir trouver des réponses.

Après l'analyse des informations récoltées durant ce travail, je vais élaborer certaines hypothèses. Au final, je vais me pencher sur les possibilités qui apporteraient une amélioration dans la perception de la mesure de placement, donc dans l'accompagnement du bénéficiaire.

⁷ Agent d'intégration

1.2. Problématique

1.2.1. Question de départ

Toutes les réflexions et les interrogations que j'ai présentées ci-dessus m'interpellent quant à l'état d'esprit des bénéficiaires. En effet, il ressort des entretiens préalables que la très grande majorité des bénéficiaires ne connaissent ni la mesure de placement en tant que telle, ni l'OSEO Valais. Dès lors il est surprenant d'entendre de telles discussions. Tous ces échos ont petit à petit alimenté ma curiosité et c'est ainsi que la question de départ s'est construite pour aboutir à la formule suivante.

***Quelles représentations ont les participants issus de l'ORP
de la mesure de placement effectuée à l'OSEO Valais ?***

1.2.2. Précisions, limites posées à la recherche

Pour des raisons évidentes d'organisation, j'ai fixé les limites de cette enquête aux murs de l'association de l'OSEO Valais de Sion. Je me suis intéressé uniquement aux personnes issues de l'ORP et fréquentant les ateliers de l'ABC. En effet, tous les assurés du chômage sont tenus d'accepter spontanément un emploi convenable qui se présente. Cette étude aurait pu cibler une autre population, cependant les propos qui sont véhiculés par ces bénéficiaires en particulier m'ont interpellé. Je me demande régulièrement comment peuvent-ils se projeter vers une activité professionnelle future. Pour avoir été anciennement un employeur, toutes ces interrogations me laissent perplexe.

Ce travail n'a pas la prétention de dévoiler une vérité absolue. L'échantillon étudié est sans conteste de trop petite taille. Cependant, il reflète les ressentis des participants qui fréquentent l'OSEO Valais à un moment précis de leur parcours de vie.

1.2.3. Objectifs de la recherche

Je vais présenter ci-après les objectifs réalisés, tant théoriques que pratiques. Les données récoltées m'offrent les éléments nécessaires à la formulation d'une réponse à ma question de départ. Les précieuses informations recueillies pourront m'aider à optimiser la prise en charge des bénéficiaires de l'OSEO Valais.

Objectifs théoriques

- Définir la notion de représentations sociales.
- Définir la notion de chômage.

Objectifs pratiques

- Présenter la mesure de placement.
- Présenter la mission de l'OSEO Valais et les objectifs de la prise en charge.
- Présenter les caractéristiques principales des participants.
- Identifier les représentations des participants en termes de vécu, d'attentes.

1.3. Cadre théorique

Si l'on se réfère à la question énoncée plus haut sous 1.2.1., deux concepts centraux guident mon travail et devraient appuyer mon analyse. Il s'agit, bien évidemment, de la notion de représentations sociales et celle de chômage, deux notions que je vais tenter d'explicitier ci-après. Les dispositions, en termes de mesure de l'assurance chômage et de l'OSEO Valais, seront également évoquées pour que le lecteur ait une assez bonne idée du cadre institutionnel dans lequel s'est déroulée cette étude.

1.3.1. Le concept de représentations sociales

Je vais présenter ci-après le concept de représentations sociales. Ce qui m'intéresse ici est la construction de l'image mentale de la mesure de placement chez les usagers de l'OSEO Valais.

Lorsque je demande aux participants s'ils connaissent la structure OSEO Valais, ceux-ci me répondent, dans la très large majorité, par la négative. Le peu qu'ils en savent est la description qui leur a été faite par leur conseiller ORP. Suite à cela, l'image se construit peu à peu, mais manifestement, cette représentation est différente de la réalité.

J'ai trouvé dans la littérature de nombreuses explications sur la construction de ce processus, cependant mon choix s'est porté sur les définitions d'Aline Valence et de Denise Jodelet. En effet, ces auteures m'ont paru d'un accès plus aisé.

Afin d'appréhender ces mécanismes, le livre d'Aline Valence esquisse une présentation des principales théories des représentations sociales.

Son ouvrage s'est tout d'abord focalisé sur l'approche de la pensée dite naturelle et de ses mécanismes. Au départ, deux modes de pensées ayant leurs propres caractéristiques sont différenciées.

La pensée scientifique (ou informative). Pensée experte et objective dans la description de la réalité. [...] La pensée profane (ou représentationnelle). Cette pensée profane impulse de la sorte les théories naïves que l'on rattache à l'homme de la rue qui les construit dans son quotidien. Dans cette conception, l'étude du sens commun est fondée sur la recherche de l'origine des erreurs du raisonnement quotidien. [...] Le deuxième courant de recherche, celui des représentations sociales, [...] part du postulat que le caractère prélogique des raisonnements quotidiens est soutenu par une détermination socio-historique. L'interprétation de la réalité se fait [...] à travers le

maillage de nos croyances, valeurs et plus globalement du contexte idéologique de la société dans laquelle nous nous trouvons. (Valence, 2010, pp. 11 - 12)

Il est vrai que nos bénéficiaires, du fait de leur représentation très sommaire et incomplète de la mesure, font très souvent la comparaison entre un « vrai travail » et l'activité réalisée dans le cadre de l'OSEO Valais, sans pour autant en mesurer l'utilité, du moins au départ.

Le contenu des représentations est tout autant difficile à recenser de manière objective, tant celui-ci est diversifié. On peut parler de représentations constituées de jugements, de croyance, d'opinions, d'images, de normes, d'idéologies, d'attitudes, de stéréotypes,... d'autre part il est tout aussi possible de se représenter le travail, la religion, etc...que la maladie, les enseignants, etc... Dans la définition précédente, Valence (2010) souhaite souligner les termes d'«ensembles » et de « schèmes » pour comprendre que les représentations ne sont pas des entités qui désignent seulement un objet mais bien des processus qui le font exister (p. 28).

Ainsi si l'on demande à un groupe d'individus de décrire la mesure de placement (chose qui nous intéresse ici) effectuée au même moment dans la même institution, elle sera appréhendée, décrite et vécue de manière complètement différente en fonction du parcours de chacun, des buts qu'il poursuit ainsi que des ressources dont il dispose.

Nous avons toujours besoin de savoir à quoi nous en tenir avec le monde qui nous entoure. Il faut bien s'y ajuster, s'y conduire, le maîtriser physiquement ou intellectuellement, identifier et résoudre les problèmes qu'il pose. C'est pourquoi nous fabriquons des représentations. [...] ce monde, nous le partageons avec les autres, nous nous appuyons sur eux – parfois dans la convergence, parfois dans le conflit -, pour le comprendre, le gérer ou l'affronter. C'est pourquoi les représentations sont sociales et si importantes dans la vie courante. Elles nous guident dans la façon de nommer et définir ensemble les différents aspects de notre réalité de tous les jours, dans la façon de les interpréter, statuer sur eux, et le cas échéant, prendre une position à leur égard et la défendre.

Avec les représentations sociales nous avons affaire à des phénomènes observables directement ou reconstruits [...]. L'observation des représentations sociales est, en effet, chose aisée en de multiples occasions. Elles circulent dans les discours, sont portées par des mots, véhiculées dans les messages et images médiatiques, cristallisées dans les conduites et les agencements matériels ou spatiaux. (Jodelet , 2009, pp. 47 - 48)

Comme le mentionne Jodelet ci-dessus, la mesure de placement peut s'appréhender différemment pour les uns et pour les autres. Le processus étant dynamique, il peut au gré des rencontres et des événements se transformer, se modifier.

Toutes ces raisons, ces perceptions font qu'une partie des participants avancent que le passage à l'OSEO Valais leur est bénéfique. Pour une autre partie, l'avis n'est pas bien défini. Ils sont indécis et, pour certains, la perception de cette mesure est très négative, autrement dit c'est une perte de temps et elle ne sert à rien, d'où la remarque suivante : « *ce n'est pas un vrai travail !* »

Lorsque nous répondons à un sondage dans la rue, lorsque nous discutons avec quelqu'un au café, au travail ou en famille, lorsque nous écoutons la radio ou regardons la télévision, [...] nous nous trouvons dans des situations où les perceptions du monde sont mises en acte ou formalisées en discours.

Chacun de ces « événements » de la vie quotidienne met en jeu des représentations sur les objets qui constituent la réalité sociale. Car exprimer un point de vue, un avis ou une opinion à propos d'une « chose », traduit la représentation que nous nous faisons de cette « chose ». Ainsi les représentations sociales sont partout, dès lors que l'on se situe dans l'interaction sociale. (Valence, 2010, p. 5)

Cependant, il doit également être tenu compte que ces processus ne sont pas figés dans le marbre, mais ils doivent être considérés comme dynamiques, comme le mentionne Jodelet (2003). Dans les faits, je peux le constater dans les comportements et les attitudes différentes au fil des jours. En effet, toute personne est influencée par ce processus dynamique en fonction de sa propre perception des choses. Pour certains, il est possible de progresser, d'aller de l'avant et pour d'autres c'est la stagnation voire la régression. La représentation de la mesure de placement évolue au cours des jours dans un mouvement perpétuel.

1.3.2. Le concept de chômage

Je vais développer ici la notion de chômeur. Dans le sens commun, un chômeur est simplement défini comme un salarié privé d'emploi. Cette explication plutôt basique nous renvoie à la signification de « chômage » selon le dictionnaire Larousse (2016), qui me donne également une réponse tout autant banale.

Chômage : situation d'un salarié qui, bien que apte au travail, se trouve privé d'emploi.

Cette explication ne donne pas d'éléments foncièrement intéressants. J'ai donc souhaité découvrir une définition plus exhaustive de cette problématique complexe. J'ai ainsi trouvé des références au sens du BIT⁸, organisme rattaché à l'ONU⁹.

Sa mission concerne les questions générales liées au travail dans le monde. Il harmonise les concepts et définitions relatives au travail et à l'emploi, en particulier celles concernant la population active occupée et les chômeurs.

Sont considérées comme chômeurs au sens du BIT les personnes âgées de 15 à 74 ans, qui n'étaient pas actives, occupées au cours de la semaine de référence, qui ont cherché activement un emploi au cours des quatre semaines précédentes et qui étaient disponibles pour travailler. Cette définition est conforme aux recommandations du Bureau international du Travail et de l'OCDE¹⁰ et à la définition d'EUROSTAT¹¹. Les chômeurs au sens du BIT sont aussi appelés parfois « chômeurs selon les normes internationales ». (Office fédéral de la statistique, 2016)

⁸ Bureau International du Travail

⁹ Organisation des Nations Unies

¹⁰ Organisation de Coopération et de Développement Économiques

¹¹ European statistics (Statistique européenne)

[...] un chômeur au sens du BIT n'est pas forcément inscrit à Pôle Emploi (et inversement). (Institut national de la Statistique et des Etudes économiques, s.d.)

On retiendra ici en particulier, le fait que le chômeur n'est pas nécessairement inscrit auprès d'un ORP, défini ci-dessus par son équivalent français : *Pôle Emploi*. À noter également que cette définition est le standard utilisé pour les comparaisons internationales.

Au fil des recherches, j'ai également trouvé sur le site de l'Office fédéral de la statistique une nuance entre les chômeurs et les demandeurs d'emploi non chômeurs.

Les demandeurs d'emploi inscrits sont constitués de deux groupes, les chômeurs et les demandeurs d'emploi non chômeurs. Ces derniers sont inscrits auprès des offices régionaux de placement, mais, à la différence des chômeurs, ne sont pas immédiatement disponibles pour un placement ou ont un emploi. Il s'agit principalement de personnes en programme d'emploi temporaire, en programme de reconversion et de perfectionnement ou en gain intermédiaire. (Office fédéral de la statistique, 2016)

Cet état de fait permet aux ORP d'imposer aux chômeurs une mesure de placement sous la forme d'un PET¹². Ce PET est défini dans la LACI¹³ et intègre également la notion de prévention et d'intégration dans le marché du travail.

Revenons aux chômeurs. Au vu de ces différents éclairages, dans la pratique quotidienne, la perte d'un emploi apparaît, pour une tranche de la population, comme un « véritable cataclysme » dans l'existence. Il peut être difficile de remonter la pente, en particulier pour les assurés aux profils parfois défavorisés (pas de formation de base, d'origine étrangère, barrières ou difficultés de la langue, âge avancé, etc...).

Je présente ci-après, de manière très synthétique, quelques éléments de l'assurance chômage. Elle prévoit entre autres, la possibilité de proposer, d'imposer une mesure de placement à la personne sans emploi.

L'assurance-chômage (AC) offre aux chômeurs un revenu compensatoire convenable et s'efforce de réinsérer rapidement les personnes à la recherche d'un emploi dans le marché du travail. [...].

L'objectif de l'AC est [...] d'encourager l'aptitude au marché du travail et le placement des personnes sans emploi. Il s'agit notamment de cours et de programmes d'emploi temporaire [...]. (Secrétariat d'Etat à l'Economie, 2016)

Ces cours et programmes d'emploi temporaire peuvent être matérialisés par une mesure de placement auprès de partenaires tels que l'OSEO Valais. Concrètement, cette mesure vise à offrir au bénéficiaire de manière temporaire, un cadre de travail avec une activité professionnelle, à maintenir un rythme et des liens sociaux, à exercer, acquérir ou développer

¹² Programme d'Emploi Temporaire

¹³ Loi sur l'Assurance Chômage et l'Insolvabilité

de nouvelles compétences, etc... . La majorité des sondés la considère comme positive voire davantage puisqu'elle permet la mise en œuvre des éléments cités ci-dessus.

Les buts du PET sont définis sur le site de l'ORP. J'en ai gardé uniquement quelques lignes.

Un programme d'emploi temporaire vous permet de vous réinsérer dans le monde du travail en exerçant une activité professionnelle où vous pourrez utiliser et approfondir vos qualifications-clés. Avec l'aide de l'office régional de placement (ORP), il vous sera possible de trouver l'activité qui correspond à vos besoins.

Pendant la durée du programme d'emploi temporaire vous avez la possibilité de fréquenter un cours, généralement 1 jour par semaine. (Secrétariat d'Etat à l'Economie, s.d.)

1.4. Cadre d'analyse

1.4.1. Terrain de recherche et échantillon retenu

Ce travail s'est déroulé à l'ABC, au sein même des ateliers de l'OSEO Valais à Sion. C'est le lieu où j'effectue ma formation. J'y croise tous les jours les participants de tous les ateliers confondus, ce qui m'a permis également de les voir évoluer dans le contexte de travail. Cet élément a toute son importance, car il m'offre la possibilité de collecter certaines informations d'ordre général telles qu'une bonne compréhension et une aisance dans l'expression de la langue française. Effectivement, une qualité optimale des entretiens et une moindre difficulté dans la retranscription de ceux-ci m'ont paru primordial.

Sur la base de la liste interne des présences des participants de l'OSEO Valais, j'ai d'abord filtré ceux issus de l'ORP. Ensuite, j'ai fait un tri me permettant d'avoir un choix le plus large possible entre les deux genres et les âges. Ensuite, je me suis entretenu avec mes collègues de travail pour les informations complémentaires telles que marié, divorcé, avec enfant ou pas, etc... .

Puis, avec ces informations, j'ai approché un par un les bénéficiaires retenus pour leur exposer mon travail et solliciter leur bon vouloir pour participer à cette recherche. Lors de ma présentation, j'ai insisté sur le fait que je souhaitais enregistrer les entretiens et sur le caractère confidentiel de cette démarche. Seuls trois bénéficiaires retenus ont refusé de participer à cette étude, le fait d'être enregistrés ne leur convenait pas du tout.

Cette enquête s'est portée sur quatre femmes et cinq hommes âgés de 25 à 62 ans, leurs profils sont présentés dans le tableau ci-après. Par souci de confidentialité, tous les prénoms sont fictifs.

Participant	Atelier	Genre	Age	Expérience	Durée au chômage
Charly	Magasin	Homme	55 ans	Sans CFC	Proche de la fin du délai cadre
Michel	Magasin	Homme	62 ans	Sans CFC	Proche de la fin du délai cadre
Anne	Administration	Femme	30 ans	Avec CFC	12 mois
Noah	Cuisine	Homme	47 ans	Avec CFC	12 mois
Jean	Créativité	Homme	43 ans	Avec CFC	6 mois
Virginie	Cafétéria	Femme	46 ans	Avec CFC	12 mois
Sandrine	Bois	Femme	41 ans	Avec CFC	5 mois
Valentin	Bois	Homme	25 ans	Avec CFC	12 mois
Anouck	Cafétéria	Femme	53 ans	Avec CFC	Proche de la fin du délai cadre

1.4.2. Méthodes de recherche

Ce travail fait suite à de nombreuses discussions que j'ai eues au cours de mes journées au sein de l'OSEO Valais. Je me suis toujours interrogé sur les propos tenus par les bénéficiaires que j'accompagne dans mon activité. C'est donc tout naturellement que j'ai privilégié la dimension relationnelle à un questionnaire froid, dépourvu d'humanité. L'entretien semi directif s'est donc révélé comme la solution.

C'est pourquoi j'ai conçu un guide d'entretien sur la base des différentes discussions passées, il se trouve en annexe n° I. Les thèmes retenus sont ceux qui reviennent le plus souvent. J'ai également mis en relation les indicateurs qui me semblent les plus pertinents pour ce sondage.

Les références bibliographiques, ainsi que des recherches effectuées par le biais de l'internet amènent les données théoriques nécessaires pour étayer cette recherche.

1.4.3. Méthodes de recueil des données et résultats de l'investigation

Tous les entretiens se sont déroulés au sein même de l'OSEO Valais, le but étant de ne pas solliciter les gens hors des horaires de travail.

Pour commencer, j'ai préféré une salle à l'écart des ateliers et des bureaux, donc de l'incessant va-et-vient des participants et MA, ceci pour éviter un maximum de pressions dues au contexte de travail et à des dérangements spontanés. Puis je les ai informés quant à la confidentialité et à l'anonymat total des discussions échangées. J'ai ainsi obtenu leur accord pour l'enregistrement de nos rencontres. Cette technique m'a permis une retranscription fidèle.

Les interviews se sont déroulées selon le guide d'entretien préalablement élaboré. Ensuite, elles ont été retranscrites sur une grille de dépouillement conçue à cet effet. Un extrait de cette grille se trouve en annexe n° II.

Ensuite, j'ai analysé ces entretiens et j'ai procédé à une synthèse. Cette dernière m'a fourni les éléments de réponse à mon travail. Un extrait s'y trouve en annexe n° III.

J'ai souhaité également avoir un reflet plus parlant de ces résultats. Pour ce faire, j'ai traité les réponses une par une. En effet, ce sont ces dernières qui déterminent la satisfaction du participant. Après j'ai créé un tableau par thème où j'ai entré les indicateurs utilisés pour les entretiens. Puis, pour pouvoir donner une note, je me suis inspiré des étiquettes énergétiques que l'on retrouve sur les appareils et machines en tout genre. Ainsi, en fonction des réponses reçues, elles seront notées comme suit :

- si un bénéficiaire se dit très content, voire enchanté, cette réponse sera notée « +++ » ;
- s'il se dit favorable, intéressé, elle sera notée « ++ » ;
- s'il est satisfait mais rien de significatif, je vais noter « + ».

Pour l'aspect négatif, le même principe s'applique. Pour les avis intermédiaires, la note n'est pas donnée, mais cette opinion est catégorisée telle quelle. De plus, pour donner davantage de « force » au choix de la note, j'ai également tenu compte du déroulement des entretiens. Ainsi, dans la réponse j'ai intégré au mieux le ressenti du participant, à savoir l'intonation de la voix, l'attitude, les mimiques, la posture, etc..., ces indications m'ont parfois aidé dans le choix de la note.

Les réponses répertoriées dans ces tableaux de satisfaction donnent une appréciation du moment, elles représentent en chiffres les données recueillies. Certes, ceux-ci ne sont pas d'une précision absolue, néanmoins ils représentent le plus fidèlement possible les appréciations des bénéficiaires de la mesure.

2. Développement

2.1. Présentation de la recherche

Je vais présenter ci-après les hypothèses retenues pour cette recherche. Elles sont inspirées des échanges que j'ai eus tout au long de mon activité. Ces propos sont relativement identiques, tous participants confondus. Cependant, je souhaite cibler uniquement les bénéficiaires issus de l'ORP.

Ces hypothèses sont partagées en quatre thèmes différents : le temps - la production - le remplacement - la stigmatisation, eux-mêmes divisés en indicateurs. Le tout m'a permis d'élaborer un guide d'entretien. Puis, ces entretiens ont été retranscrits sur une grille de dépouillement, ensuite les données recueillies ont fait l'objet d'une synthèse. Je présente ci-après le résultat pour chaque item, en étant le plus concis possible.

2.2. Présentation des données du terrain, analyses et discussions des résultats obtenus

2.2.1. Axe temps

Présentation des données du terrain

Pour cet axe de travail, le raisonnement est parti des propos entendus dans mon activité pour arriver à l'hypothèse suivante.

*En termes de temps, la gestion des journées ne correspond pas à l'organisation dans le premier marché de l'emploi.
Le mot clé retenu est :
« le temps »*

J'ai découpé cette hypothèse en divers indicateurs pour finalement retenir les quatre qui m'ont paru les plus pertinents : la durée déterminée de la mesure, le temps dévolu aux recherches d'emploi, le découpage des journées et l'horaire de travail. Après analyse des entretiens, je peux faire les synthèses suivantes :

- **La durée déterminée de la mesure**

Ici, les avis sont très partagés. Charly et Sandrine trouvent qu'ils peuvent travailler leurs compétences et en acquérir de nouvelles. Jean et Anouk expriment clairement trouver la mesure contraignante. Par contre Anne, Noah et Michel relèvent le caractère motivant d'avoir un délai établi d'avance et Virginie et Valentin y sont indifférents.

- **Le temps dévolu aux recherches d'emploi**

Dans l'échantillon choisi, Virginie, Sandrine et Anouk n'ont pas droit aux recherches en raison d'un contrat à mi-temps. Pour Charly, Michel, Anne, Noah et Jean cette demi-journée est suffisante, par contre Valentin la trouve insuffisante.

- **Le découpage des journées**

La souplesse et la flexibilité des maîtres d'atelier sont relevées à cinq reprises. Anne, Noah, Virginie, Valentin, Michel, Jean et Sandrine évoquent les cours dispensés par l'OSEO et en sont satisfaits. Charly trouve le découpage plus calme que dans le premier marché et Anouk relève la possibilité de garder avec elle le natel pour pouvoir être atteignable.

- **L'horaire de travail**

Ici Charly, Michel, Noah, Virginie et Anouk trouvent les horaires très confortables, voire excellents. Anne, Jean et Valentin en sont plutôt satisfaits. Par contre Sandrine exprime se sentir étouffer, en prison, dans un carcan.

Résultat obtenu

La composition de ce thème peut se résumer de la sorte : sur quatre indicateurs et neuf assurés sondés, on trouve une combinaison brute de trente-six réponses, elles représentent un taux de 100 %.

Cependant, en raison d'un contrat à mi-temps, trois bénéficiaires n'ont pas droit au temps dévolu pour les recherches d'emploi (1/2 jour / semaine). Comme ils ne participent pas à l'évaluation de cet item, le total des réponses s'élève à 33.

Vingt-six réponses sont satisfaisantes voire très satisfaisantes, soit une large majorité, ce qui correspond à un taux de contentement de 79 %. Les réponses représentant les avis intermédiaires s'élèvent à 6 %. Le solde, soit 15 %, n'est pas satisfaisant. Le tableau ci-dessous offre une vision chiffrée des résultats obtenus.

	indifférent	peine à se positionner	ne souhaite pas s'exprimer	+	++	+++	Total des sondés
A durée déterminée	2			2				5		9
1/2 jour de recherche		1							5	6
Découpage des journées			1						8	9
Horaire de travail	1						3		5	9
Total des réponses	3	1	1	2	0	0	3	5	18	33 = 100%
	5			2			26			
	78.79%			de réponses satisfaisantes						
	15.15%			de réponses insatisfaisantes						
	6.06%			autres						

Remarque: trois participants n'ont pas droit au temps dévolu pour les recherches d'emploi.

Figure 1 : Tableau de satisfaction : axe temps (J. M. Maury, [Document Excel])

Analyses et discussions des résultats

Compte tenu de mon parcours professionnel de plus de trente ans dans le domaine de la construction, mis en parallèle avec mon activité au sein de l'OSEO Valais, je constate que le cadre permet une très grande souplesse. Cette souplesse n'est évidemment pas possible auprès d'un employeur du premier marché.

Concernant la mesure de placement, l'horaire représente en principe huit heures par jour pour une semaine de cinq jours, soit un total de quarante heures. Pour les assurés inscrits à l'ORP à un taux de 100 %, une demi-journée par semaine est accordée pour procéder à des recherches d'emploi. Du coup, le temps de travail auprès de l'OSEO Valais diminue d'autant pour arriver à une semaine de trente-six heures.

C'est un peu comme un employé d'État, c'est des horaires comme ont dit de bureau.
(Charly)

Quand je vois, c'est correct je peux le dire, trop cool. Je te dis, c'est mon opinion à moi, bon disons que je n'ai pas l'habitude. (Michel)

De plus, dans ce temps de travail, des cours internes sont dispensés (ergonomie) et les bénéficiaires ont l'obligation d'y participer. Il faut ajouter une partie des convocations, également obligatoires, pour les différents bilans ainsi que celles du réseau telles que l'ORP, l'AI, le CMS ou le médecin pour les contrôles de substances illicites, etc... . Ensuite, toute une série d'autres cours sont proposés (gestion des émotions, atelier de raisonnement logique, lecture de plan, informatique, etc...) et les bénéficiaires qui le souhaitent peuvent y participer.

À cela, certains intègrent dans le temps de travail des rendez-vous privés tels que médecin, dentiste, gynécologue, garagiste, électricien, etc... . Sur le principe, ces rencontres ne doivent pas être prises durant le temps de travail, néanmoins une tranche des participants ont de la peine à s'y conformer. Lorsqu'il y a manifestement abus, ces rendez-vous peuvent être refusés.

Avant même les entretiens, il me semblait que ces facteurs temps qui sont, je le rappelle : la durée déterminée de la mesure, le temps dévolu aux recherches d'emploi, le découpage des journées et l'horaire de travail présentaient une grande souplesse. En outre, ils ne sont pas représentatifs d'une activité professionnelle dans le premier marché et de facto, à mon sens, dessert les bénéficiaires. Cependant, lors des interviews, malgré toutes les possibilités qu'offre le cadre, ce fut pour moi un grand étonnement d'entendre le terme de prison qui a été évoqué.

Je me permettrais pas d'avoir cinq minutes de retard ici parce que c'est très formel [...] je peux vite me sentir étouffer, je peux vite me sentir en prison. (Sandrine)

Valence définit très bien que chaque chose, chaque événement peut être compris, vécu, avoir une valeur différente pour chaque personne.

Ainsi, plus que des produits, les représentations sociales sont des processus dynamiques construits par et pour les interactions sociales quotidiennes. Elles

incarnent en conséquence un certain nombre de rôles et de fonctions qui les posent en instances capables d'une véritable adaptabilité sociale. (Valence, 2010, p. 33)

Jodelet précise aussi le caractère dynamique des représentations sociales. Elle les voit même comme un mode de reconstruction sociale de la réalité.

Retenons aussi que les représentations sociales n'ont pas le caractère statique qu'on leur a parfois attribué ; elles sont fondamentalement mobiles, dynamiques ; elles vivent, s'attirent, se repoussent et donnent naissance à de nouvelles représentations. Si nous parlons des différentes façons de connaître la réalité sociale, la psychologie définit les représentations sociales comme des modes de reconstruction sociale de la réalité. (Windisch, 2003, p. 194)

Je peux avancer toutefois que la majorité des personnes ayant participé au sondage se trouvent satisfaites voire très satisfaites de la donnée « temps » présentée ci-dessus. Cette satisfaction concerne plus du trois quarts des réponses. Les très mécontents représentent tout de même 15 % des réponses. Il est à noter également, un petit 6 % de résultats intermédiaires.

Au cours des entretiens, un assuré en particulier a manifesté un fort désaccord concernant la durée journalière de travail et trois autres n'ont pas été d'un grand enthousiasme. En effet, comme mentionné ci-dessus, la durée hebdomadaire de travail s'élève à 36 heures. Par souci de comparaison, j'ai cherché à déterminer la durée moyenne du temps de travail en Suisse. Le site de l'Office fédéral de la statistique précise dans son étude sur le temps de travail, les données suivantes :

- pour le secteur primaire, sur une période allant de 2004 à 2012, les heures travaillées par semaine fluctuent légèrement entre 43 et baissent sensiblement à 42,7 puis se stabilisent à 42,8 en 2013 jusqu'en 2015 ;
- pour le secteur secondaire, sur la même période, ces heures sont parfaitement stables et représentent 41,4 par semaine ;
- enfin, pour le secteur tertiaire, depuis 2004 jusqu'à 2015 les heures travaillées n'ont pas varié et s'élèvent à 41,7 par semaine ;
- les chiffres de 2015, concernant le canton du Valais, se situent à 42,1 par semaine, ce qui place notre canton juste après les Grisons. (Office fédéral de la statistique, 2016)

En définitive et selon ces résultats, les participants, dans l'ensemble, corroborent le fait que la gestion des journées ne correspond pas à l'organisation dans le premier marché de l'emploi, même s'il faut retenir que la plupart d'entre eux s'en trouvent satisfaits, les insatisfaits faisant plutôt état d'une trop grande rigidité, ce qui laisse douter de la capacité de ces derniers de réintégrer ce premier marché. Dès lors, si je fais abstraction de l'aspect productif et du rendement, il est surprenant d'être insatisfait de la « petite semaine » effectuée à l'OSEO Valais.

2.2.2. Axe production

Présentation des données du terrain

Pour cette deuxième hypothèse, le questionnement de départ concerne les activités réalisées au sein des ateliers. Le but est de recenser ces éléments pour les mettre en évidence. Ils me permettent des comparaisons avec le premier marché de l'emploi. Donc j'en déduis ceci.

En termes de production, l'efficacité de la mesure ne correspond pas aux attentes du premier marché de l'emploi.
Le mot clé retenu est :
« la production »

Ici, ce postulat a été scindé en une série d'indicateurs, dont les plus intéressants retenus pour cette étude sont : la bienfacture des objets réalisés, le rythme de travail, la diversité des activités, la finalité du travail, la motivation et les possibilités de créativité. Après analyse des entretiens, je peux proposer les synthèses suivantes :

- **La bienfacture des objets réalisés**

Charly, Michel et Anne ne se sont pas exprimés sur le sujet, Valentin, Anouk et Noah trouvent que les activités effectuées sont de qualité, Sandrine souligne la confiance témoignée par son MA, qui l'encourage à soigner son travail. Jean et Virginie trouvent leur occupation répétitive.

- **Le rythme de travail**

Dans cet échantillon, Charly, Jean, Sandrine et Anouk trouvent le rythme adapté à chacun, par contre Noah, Valentin et Virginie l'estiment calme, voire trop calme. Anne est clairement satisfaite et Michel trouve le rythme totalement inadapté.

- **La diversité des activités**

Charly, Anne, Sandrine et Valentin trouvent leur occupation variée, Jean exprime clairement que son travail est monotone. Michel, Virginie et Anouk soulignent les possibilités d'apprentissage présentées par l'institution et Noah relève l'importance de l'organisation par le MA.

- **La finalité du travail**

Ici, sept personnes voient une finalité positive, par contre deux bénéficiaires, Charly et Michel, semblent totalement indifférents à la chose. Le contact avec une clientèle est mis en avant par Anouk, Jean et Virginie. Sandrine et Valentin relèvent l'intérêt de participer à un projet culturel. Anne et Noah voient leur activité en lien avec leur projet professionnel.

- **La motivation**

Sur huit participants, sept s'estiment motivés. L'écoute, les encouragements, la possibilité de prendre des initiatives ou le plaisir d'effectuer l'activité sont autant d'arguments mis en

avant pour justifier cette motivation. Michel ne s'est pas exprimé sur le sujet et Jean relate un sentiment mitigé en rapport avec les activités proposées.

- **Les possibilités de créativité**

Ici Charly, Anne, Noah, Virginie, Sandrine, Valentin et Jean trouvent pouvoir exprimer leur créativité à l'OSEO, en proposant leurs idées qui sont entendues. Anouk trouve qu'elle n'a pas amené beaucoup d'idées et peine ainsi à se positionner clairement et Michel ne s'exprime à nouveau pas à ce sujet.

Résultat obtenu

La composition de cet axe se résume ainsi : six indicateurs et neuf assurés sondés forment une combinaison brute de cinquante-quatre réponses. Elles représentent le 100 %.

Ainsi, plus de deux tiers des réponses, soit trente-sept, sont considérées comme satisfaisantes voire très satisfaisantes, ce qui correspond à un taux de contentement de 69 %. Les personnes ne souhaitant pas s'exprimer, ayant de la difficulté à se départager ou alors étant indifférentes représentent 22 % des réponses. Quant aux résultats négatifs, ils se situent à hauteur de 9 %. Ci-dessous, le tableau offre une vision des résultats.

	Indifférent	peine à se positionner	ne souhaite pas s'exprimer	+	++	+++	Total des sondés
La qualité du travail					2	3		4		9
Le rythme de travail	1		3					4	1	9
Les activités			1	1			3	4		9
La finalité du travail				2			2	5		9
La motivation					1	1		7		9
La créativité					1	1		7		9
Total des réponses	1	0	4	3	4	5	5	31	1	54
5				12			37			
68.52% de réponses satisfaisantes										
9.26% de réponses insatisfaisantes										
22.22% autres										

Figure 2 : Tableau de satisfaction : axe production (J. M. Maury, [Document Excel])

Analyses et discussions des résultats

Au sein de l'association, quasiment toutes les activités proposées ne répondent pas à des critères que l'on retrouve sur le premier marché. En effet, le statut de l'association ne permet pas des activités à but lucratif et *de facto*, le côté production ou rendement tel qu'entendu dans le premier marché de l'emploi n'entre pas en ligne de compte. C'est pourquoi, la notion de travail telle que comprise dans le premier marché en est faussée. Néanmoins, tous indicateurs confondus, le taux de contentement est de 69 %. En voici un petit extrait.

Ben tu vois, tu as du beau boulot, c'est de toute façon motivant, on fait des chats, on a le rendu à la fin pis c'est motivant de savoir que pendant un, deux, trois, quatre ans tu

vas voir tourner le truc lors du festival. Tu te dis c'est moi qui l'ai fait, c'est motivant de savoir que ce qu'on fait c'est pas de l'inutile. (Valentin)

Toutefois, je préfère mettre en avant le coté intégrateur et social de cette mesure de placement qui est davantage en phase avec la mission de l'OSEO Valais et non pas l'aspect productif et rendement. D'ailleurs, les accords d'objectifs (objectifs du participant) mentionnent régulièrement « lutter contre l'isolement ».

L'exercice d'une activité professionnelle a une importante fonction d'intégration sociale. La participation au processus de travail renforce le lien avec un espace social bien défini et valorise l'activité de travail, surtout si elle repose sur une formation professionnelle. Pour un grand nombre de personnes, l'emploi est une des rares sources continues de relations sociales. Avoir un travail est, dans bien des cas, la condition indispensable pour pouvoir développer un réseau de relations et un sentiment d'appartenance sociale, éléments importants pour la santé mentale. [...] Le travail a longtemps joué un rôle fondamental dans la construction de l'identité individuelle et sociale. Il ne représente pas seulement une source indispensable de revenu permettant de faire face aux nécessités de la vie quotidienne, mais il est le moyen par lequel l'individu peut trouver sa place sociale et sa définition. (Lepori, Greppi, & Marazzi, 2012)

Néanmoins, lorsque j'encourage et motive à aller de l'avant, certains me rappellent que le salaire qu'ils touchent ne les incite pas à en faire davantage. Un bénéficiaire qui est toujours dans la revendication, mais n'ayant pas souhaité s'associer à cette étude, me répète régulièrement les coûts de déplacement que lui occasionne cette mesure. Ce dernier habite à moins de cinq kilomètres de l'association.

Finalement, le système est basé non pas sur une production mais sur une occupation et, *de facto*, permet une certaine souplesse. Ainsi, certains assurés ne trouvent pas de sens à donner à cette mesure de placement. Du coup, les critères doivent donc être revus à la baisse et, moins les exigences sont élevées en termes d'investissement, de qualité etc..., moins le participant soigne sa prestation.

La vie sociale et les activités collectives se réduisent progressivement, qu'il s'agisse de la participation à des organisations politiques ou militantes, des loisirs, de la fréquentation des cafés et autres lieux de rencontre. Le chômage conduit au repli sur soi, à la perte de l'esprit d'initiative, à l'abandon des engagements envers autrui, à l'affaiblissement des coopérations, au relâchement de la solidarité : il mène à l'apathie. (Demazière, 2006, p. 87)

A l'issue des résultats obtenus ci-dessus, pratiquement les trois quarts des participants sont satisfaits de l'aspect production réalisé dans le cadre de la mesure de placement. Cependant, en termes de rendement, l'efficacité de la mesure ne correspond pas aux attentes du premier marché de l'emploi. Dès lors, lorsque les plus démunis arriveront au terme du contrat, quelles stratégies mettront-ils en place pour réintégrer le premier marché ? À ce moment-là, le rendement, la qualité des prestations, la ponctualité, le savoir être, etc... seront mis à rude épreuve.

2.2.3. Axe remplacement

Présentation des données du terrain

Pour cette partie, l'idée est de prendre connaissance des attentes, des aides, des contraintes, etc... des bénéficiaires de la mesure. Le but est de discerner les possibilités d'amélioration de la prise en charge. J'émetts l'hypothèse suivante.

En termes de remplacement, l'efficacité de la mesure ne correspond pas aux attentes du premier marché de l'emploi.

Le mot clé retenu est :

« le remplacement »

Un certain nombre d'indicateurs découlent de cette hypothèse. Les plus pertinents, en lien avec l'objet de la recherche, sont : la perception de la mesure et les attentes, les liens avec la formation initiale et les compétences, le lien avec le premier marché de l'emploi, la possibilité de développement des compétences, le travail occupationnel : quelles attentes, l'aide, le suivi et les exigences de l'ORP. Après analyse des entretiens je peux proposer les synthèses suivantes :

- **Les perceptions et attentes de la mesure**

Anne, Noah, Virginie, Sandrine, Valentin et Anouk la perçoivent positivement, comme une possibilité d'apprentissage, un reconditionnement à un rythme de travail, une occupation positive, une opportunité. Charly et Michel sont plus nuancés, voire mitigés et ne voient dans la mesure qu'une occupation sans plus. Jean la vit comme une prison.

- **Les liens avec la formation initiale, avec les compétences**

Noah, Anne, Valentin et Anouk voient un lien avec leur formation initiale, par contre Jean, Virginie et Sandrine n'en voient pas vraiment, et Charly et Michel ne se prononcent pas.

- **Les liens avec le premier marché de l'emploi**

Sandrine et Virginie sont inscrites au chômage à raison de 60 %. Le 40 % du temps restant est dévolu au gain intermédiaire dans le premier marché. Charly, Noah, Jean, Valentin et Anouk n'ont pas de liens et Michel et Anne ne se prononcent pas.

- **Le développement des compétences**

Dans l'échantillonnage, cet item fait l'unanimité des personnes qui en parlent. Ils précisent avoir augmenté leurs compétences. Michel, Anne et Jean ne se prononcent pas.

- **Le travail occupationnel, quelles attentes**

Charly, Sandrine, Michel, Valentin et Anouk trouvent que cela ne change rien, c'est tout de même un travail et sont contents de ne pas devoir rester chez eux sans rien faire. Anne, Noah et Virginie relèvent l'acquisition de nouvelles compétences et le sens donné aux activités proposées. Jean s'y sent astreint par son conseiller.

- **L'aide, le suivi, les exigences de l'ORP**

Charly, Anne, Noah, Anouk et Michel trouvent la prise en charge de l'ORP négligée, Valentin et Sandrine l'estiment convenable, Virginie la dit excellente, et Jean trouve son conseiller trop exigeant.

Résultat obtenu

Pour cet axe on trouve ceci : sur six indicateurs et neuf assurés interviewés on a une possibilité de cinquante-quatre réponses. Pour ce thème, ces réponses représentent le 100 %.

Ici moins de la moitié, soit vingt-quatre réponses, sont considérées comme satisfaisantes. Ce qui correspond à un taux de contentement de 44 %. Les personnes ne souhaitant pas s'exprimer, ayant de la difficulté à se départager ou étant indifférentes représentent dix-sept réponses, soit proche d'un tiers. Le solde correspond à des bénéficiaires n'étant pas satisfaits. Cette tranche représente un quart des réponses données. Les chiffres sont présentés dans le tableau ci-après.

	+++	++	+	indifférent	peine à se positionner	ne souhaite pas s'exprimer	*	++	+++	Total des sondés
Perception de la mesure	1				2			6		9
Lien avec la formation				3		2		4		9
Lien avec le premier marché	5					2			2	9
Développement des compétences						3		6		9
Travail occupationnel	1			5				3		9
Aide, suivi de l'ORP		5	1				2		1	9
Total des réponses	7	5	1	8	2	7	2	19	3	54
	13			17			24			= 100%
	44,44%			de réponses satisfaisantes						
	24,07%			de réponses insatisfaisantes						
	31,48%			autres						

Figure 3 : Tableau de satisfaction : axe remplacement (J. M. Maury, [Document Excel])

Analyses et discussions des résultats

La majorité des sondés considèrent l'ORP comme un Office de Placement « proactif ». Du coup, 24 % des réponses ne sont pas satisfaisantes. Le principal reproche est un manque de soutien et de suivi, ainsi que des tracasseries diverses comme le précise Anne durant l'entretien.

Apparemment ma conseillère a eu des problèmes de santé et pendant quatre mois j'ai eu aucun rendez-vous à l'ORP. Ben en fait personne n'a repris ses dossiers. (Anne)

Anouk met en avant des moments de vide, de doute. Elle précise ceci.

Je pense quand on a des situations, qu'on est en recherche d'emploi, je pense que c'est important, je pense qu'on doit être un peu plus encadré, pour justement ne pas

avoir des moments de vide ou on sait plus quoi, c'est le grand point d'interrogation, je trouve que c'est dommage. (Anouk)

En effet, ils voyaient en leur conseiller ORP une personne les aidant activement à réinsérer le marché de l'emploi, mais manifestement ce n'est pas le cas. Dans les faits, il peut arriver que le conseiller trouve ponctuellement, par le biais de son réseau, un emploi pour un tel assuré. Ce n'est cependant pas la norme.

Dans la pratique, c'est au bénéficiaire de tout mettre en œuvre pour retrouver dans le meilleur délai un emploi. Les objectifs et les cibles sont définis avec son conseiller (visite personnelle, par courrier uniquement, interdiction par téléphone, etc...). Le 5 du mois suivant, l'assuré doit fournir une moyenne de huit à douze preuves de recherches d'emploi qu'il transmet à son conseiller.

Les résultats obtenus en faveur de l'efficacité de la mesure elle-même, soit la perception de la mesure, le développement des compétences, le lien avec la formation initiale ainsi que la nature du travail est favorable pour bien des bénéficiaires.

Ça me permet d'avoir une ou deux cordes à mon arc en plus. (Charly)

Oui bien sûr, on apprend tous les jours. (Noah)

Tu te balades dans l'atelier, enfin dans le complexe de l'OSEO, t'as trois, quatre ateliers différents, y font tous des choses différentes, tu jettes un coup d'œil, tu dis tu fais quoi, y t'explique, ça te permet d'ouvrir encore plus ton panel de compétences [...] l'observation ça fait beaucoup déjà. (Valentin)

En revanche, le lien avec le premier marché est plutôt mal perçu du fait de son inexistence. En effet, lors des entretiens préalables, la grande majorité des bénéficiaires affirment ne pas avoir connaissance de l'OSEO Valais. Quant au fonctionnement de l'ORP, respectivement de la mesure de placement, ils n'ont qu'une vague idée des buts poursuivis. Du coup, l'impossibilité d'effectuer des activités dans le premier marché de l'emploi en étonne plus d'un. Dans pratiquement tous les cas, la seule connaissance de l'OSEO Valais est celle qui a été présentée par le conseiller ORP lors des entretiens.

Ici, le lien avec les « *représentations sociales* » décrites plus haut me semble évident. En effet, l'image qu'ils construisent de l'ORP et de l'OSEO Valais, respectivement de la concrétisation de la mesure de placement ne colle pas avec les représentations qu'ils s'en étaient faits. Manifestement, il y a une méconnaissance globale du système.

Au terme de l'analyse de cet axe, selon les résultats obtenus, une bonne partie des participants ont une perception positive de la mesure et la considèrent, en termes de remplacement, efficace vis-à-vis des attentes du premier marché de l'emploi. En effet, elle permet d'entretenir des liens avec la formation initiale voire de développer de nouvelles compétences. Néanmoins, la légèreté du suivi de l'ORP est mise en cause par plus de la moitié des bénéficiaires. Ceci laisse douter de cette efficacité, en particulier du fait qu'il n'y a pas de lien avec le premier marché de l'emploi.

2.2.4. Axe stigmatisation

Présentation des données du terrain

Pour ce dernier thème, j'ai cherché à mettre en évidence le ressenti de l'assuré. Je souhaitais également tenir compte si, à un moment ou à un autre dans le parcours de vie, des éléments avaient pu influencer ou alors déclencher des souffrances, des difficultés pouvant entraîner la perte de l'emploi, avec la conséquence potentielle d'une mesure de placement. Au final, j'ai construit cette hypothèse.

La mesure entraîne une certaine stigmatisation de la population chômeuse.

Le mot clé retenu est :

« la stigmatisation »

J'ai souhaité retenir les indicateurs suivants : l'influence de l'âge, le degré de formation, l'influence de la santé, l'influence de la famille, le regard d'autrui, l'environnement, l'isolement social et / ou géographique, les faits marquants. Après avoir analysé les entretiens je propose les synthèses suivantes :

- **Le rôle de l'âge**

Pour Charly, Michel, Anne, Noah et Anouk, on peut dire que l'âge a joué un rôle négatif dans la recherche d'un nouvel emploi. Par contre Jean, Virginie, Sandrine et Valentin n'en ressentent pas l'effet.

- **Le degré de formation**

Charly et Michel, les plus âgés de mon échantillon, voient l'absence de CFC comme un problème, mais Noah, Jean, Virginie, Sandrine, Valentin et Anouk ne se sentent pas prééternités pour cela. Du fait d'avoir un diplôme académique français, Anne relève son manque d'expérience comme un handicap.

- **Le rôle de la santé**

Jean, Virginie, Valentin et Charly expriment être touchés dans leur santé physique ou psychique, par contre Michel, Sandrine et Anouk ne le sont pas du tout. Anne et Noah ne se prononcent pas sur ce sujet.

- **L'influence de la famille**

Dans cet indicateur, Noah, Virginie et Valentin signalent des problèmes familiaux divers et Charly et Anouk sont divorcés avec des enfants. Sandrine dit ne pas avoir de soucis de ce côté-là et Michel, Anne et Jean ne s'expriment pas à ce sujet.

- **Le regard d'autrui**

Il est important et décrit de manière négative par huit assurés, dont Noah qui fait la différence entre la famille proche qui ne le blâme pas, et l'entourage social plus large. Jean ne s'exprime pas sur le sujet.

- **L'environnement, l'isolement**

Il pose problème pour Charly, Noah, Jean et Virginie. Leur parcours difficile est mis en avant. Sandrine et Valentin n'identifient pas l'environnement social comme source de leurs difficultés et Michel, Anne et Anouk ne se prononcent pas.

- **Les faits marquants**

Ici, Anouk, Anne, Noah, Sandrine et Virginie expriment clairement un fait qui, à un moment donné, les a déstabilisés. Valentin, Charly et Jean ne mettent absolument pas le tort sur un fait en particulier. Michel ne s'exprime pas.

Résultat obtenu

La synthèse de cet axe de travail peut se résumer de la sorte. Pour sept indicateurs et neuf bénéficiaires on trouve une combinaison de soixante-trois réponses. Celles-ci représentent le 100 %.

Ici, pour dix-neuf réponses, l'impact de la stigmatisation est faible. Il donne un taux de 30 %. Le score représentant les abstentions, les indifférents et les personnes ayant de la difficulté à se prononcer s'élève, quant à lui, à dix reprises ce qui représente 16 %. Pour 54 % des réponses de ce thème, l'impact négatif est très fort. J'ai présenté les résultats ci-dessous.

	indifférent	peine à se positionner	ne souhaite pas s'exprimer	+	++	+++	Total des sondés
L'influence de l'âge	5						4			9
Le degré de formation	2		1				6			9
L'influence de la santé	4					2	3			9
L'influence de la famille	5					3	1			9
Le regard d'autrui	8					1				9
L'environnement, l'isolement	4					3	2			9
Les faits marquants	5					1	3			9
Total des réponses	33	0	1	0	0	10	19	0	0	63
	34			10			19			= 100%
	30.16%			de réponses satisfaisantes						
	53.97%			de réponses insatisfaisantes						
	15.87%			autres						

Figure 4 : Tableau de satisfaction : axe stigmatisation (J. M. Maury, [Document Excel])

Analyses et discussions des résultats

L'analyse de cet axe de travail devrait concerner la stigmatisation engendrée par la mesure de placement. Cependant, il n'a pas été aisé de définir clairement les limites de cet item (cf. point 3.4). Malgré cela, j'ai souhaité amener certains éléments du parcours de vie qui conduisent à la perte de l'emploi et par conséquent, à la convocation à la mesure de placement. En effet, cette analyse concerne les représentations du principal acteur, à savoir le participant. Dès lors, il me semble indispensable d'avoir connaissance de quelques

éléments déclencheurs. Par ailleurs, cinq participants ont exprimé clairement un fait marquant en lien direct avec la proche famille.

J'ai travaillé quinze ans avec mon père et pis ça c'est très mal passé, et pis finalement je suis partie en perte de gain maladie pendant six mois et pis j'ai voulu me délier de l'entreprise [...]. Ben, c'est-à-dire en fait j'étais un peu traumatisée par mon père. Heu, faut quand même voir un petit peu heu que, le personnage il est en tout cas en tant que sa fille ça pas été facile toujours [...], c'est lui qui a choisi mon métier quand j'avais seize ans, c'était pas forcément ce que j'aspirais de faire. (Virginie)

Pour en venir à la stigmatisation, j'ai souhaité mettre en avant l'indicateur du regard d'autrui. Cette stigmatisation, dans un premier temps fait passablement de torts, puisqu'elle est mentionnée par huit sondés sur neuf, le dernier ne désirant pas s'exprimer. Il est certain qu'être montré du doigt et subir des railleries, se sentir en marge, à la longue devient douloureux.

Au début, voilà, c'était ha, mais t'es à l'OSEO, ça va te mettre la pancarte dans ton dos, t'es un chômeur. (Noah)

Même pour être ici à l'OSEO, on n'ose pas trop dire qu'on est en stage avec l'ORP, c'est plutôt, ben voilà, on est à l'OSEO et puis on explique ce que c'est comme travail, mais je dis pas que je suis ici grâce à l'ORP. (Anne)

Puis, au fil des jours, les représentations évoluent de manière positive. Les bénéficiaires peuvent ainsi donner un sens à l'activité et s'approprient finalement la mesure de placement. Dès lors, cette stigmatisation du début perd de son importance au profit des bénéfices obtenus par le biais de ce placement.

Et pis après on réagit, ben non c'est un tremplin. (Noah)

Avec ceux que j'en ai parlé heu ils trouvent le concept heu super, dans le sens ou, justement ça permet aux gens de redonner un rythme de travail, une raison de se lever le matin, un but dans la journée. (Anne)

Les brimades que subissent les personnes en situation de chômage sont significatives du poids qui pèse sur leurs épaules. Pour certains, cette stigmatisation est insupportable. Cette étiquette d'injustice est d'autant plus pénible que certaines situations s'accompagnent d'un état de santé précaire, d'un manque au niveau de la formation, etc... .

C'est Erving Goffman qui a fait du stigmatisme (étymologiquement une marque durable sur la peau) un concept sociologique, en l'étendant à tout attribut dévalorisant, qu'il soit corporel ou non – être handicapé, homosexuel, juif, etc. Le stigmatisme n'est pas un attribut en soi : il se définit dans le regard d'autrui. Il renvoie à l'écart à la norme : toute personne qui ne correspond pas à ce qu'on attend d'une personne considérée comme « normale » est susceptible d'être stigmatisée. Le stigmatisme s'analyse donc en termes relationnels. Il renvoie autant à la catégorie à proprement parler qu'aux réactions sociales qu'elle suscite et aux efforts du stigmatisé pour y échapper. (Rostaing, 2015)

Le magasinier, le boulanger ou le plombier, dans l'exercice de son activité, est un individu socialement valorisé. Cependant, s'il perd son travail et glisse vers l'assurance chômage, il devient le pestiféré, le profiteuse que l'on regarde de travers.

La réorganisation du traitement social du non-emploi autour d'une perspective de réadaptation bouleverse la figure du sans-emploi : il n'est plus un inactif, situé aux marges de l'emploi, mais un inadapté, voire un handicapé social. Le manque de qualifications, les difficultés d'insertion... sont identifiées à des incapacités, des inaptitudes... associant les sans-emploi à un « anormal » dont l'accès ou le retour à l'emploi nécessite un travail plus ou moins long de réadaptation sociale et professionnelle. Les sans-emploi sont alors perçus comme la cause de leur chômage, leur « inemployabilité » comme la cause de leur non-emploi. (Castra, 2014, p. 129)

En définitive, les entretiens démontrent deux étapes chez la majorité des sondés. Dans un premier temps, cette mesure entraîne une certaine stigmatisation de la population chômeuse et ce passage est vécu douloureusement. Dans un deuxième temps, au fil des jours, ils s'approprient les bénéfices de cette mesure. Les perceptions négatives du début, dues à la stigmatisation, changent au profit des bénéfices obtenus durant la mesure de placement, ainsi la plupart des participants y trouvent leur compte.

3. Conclusion

3.1. Résumé et synthèse de la recherche

3.1.1. Résumé de la recherche

Dans cette recherche, j'ai mis en évidence les éléments qui forment les représentations de la mesure de placement des bénéficiaires de l'assurance chômage. Ces derniers l'effectuent à l'OSEO Valais.

J'ai donc procédé à une sélection des assurés issus de ce secteur. Puis j'ai conçu un guide d'entretien qui m'a servi pour les interviews. Par la suite, celles-ci ont été reportées sur une grille de dépouillement. Une analyse s'ensuit et les résultats qui en ressortent sont présentés dans ce document.

3.1.2. Synthèse de la recherche

Représentations positives

Dans l'ensemble, les représentations sont plutôt favorables, en particulier pour l'axe du temps. En effet, le cadre de travail offre passablement de souplesse en ce qui concerne le découpage des journées, le temps des recherches et l'horaire de travail. Le fait que la durée du contrat soit déterminée agit également comme un stimulateur pour une partie des sondés. Par ailleurs, le taux de satisfaction représenté par ce thème est le plus haut de cette enquête puisqu'il avoisine les 80 %.

Sous l'angle de la production, les représentations sont également très fortement positives. Ce thème se situe en seconde position puisque presque 70 % des réponses sont largement favorables et ce, pour tous les items confondus. C'est également l'axe qui représente la plus forte concentration de réponses positives.

Pour le remplacement, le score obtenu est nettement moins bon. En effet, ici seulement 44 % des réponses sont favorables, elles concernent les items de la perception de la mesure, le développement des compétences et le lien avec la formation.

Si l'on examine la stigmatisation, les représentations positives se rapportent en particulier au degré de formation. Ainsi, le contentement atteint juste 30 %.

Représentations négatives

Au niveau du temps, le mécontentement vient principalement du fait que la durée du contrat est déterminée par avance. L'horaire de travail et le demi-jour de recherche créent également une insatisfaction. Ce taux représente 15 %.

Pour la production, la part des réponses représentant une insatisfaction se situe à moins de 10 %. Il est néanmoins surprenant de constater que l’item du rythme de travail ne convient pas aux sondés.

En ce qui concerne le remplacement, l’insatisfaction vient principalement du manque de liens avec le premier marché de l’emploi, l’aspect occupationnel de l’activité et le suivi de l’ORP. La part de ces insatisfactions frise le quart des réponses au vu de son score de 24 %.

Au niveau de la stigmatisation, les représentations sont très fortement négatives hormis un item. Le regard d’autrui joue un très un grand rôle. L’influence de l’âge et de la famille, ainsi que les faits marquants viennent ensuite. Les soucis de santé et de l’environnement prennent également une place, mineure certes, mais négative quand même. Par ailleurs, le taux de mécontentement est le plus élevé de cette enquête, car il dépasse la moitié des réponses et atteint ainsi les 54 %.

Bilan global

Cette enquête a été réalisée avec la participation de neuf bénéficiaires. Quatre grands thèmes ont été analysés. Ils sont divisés en indicateurs pour, au final, obtenir un total de deux cent quatre réponses. En raison de leurs contrats, trois bénéficiaires n’ont pas pu partager leur avis sur un item.

Le bilan global de cette enquête m’apparaît nuancé. Sensiblement plus de la moitié des réponses obtenues offrent une représentation positive de la mesure de placement, soit un taux de 52 %. Ces résultats démontrent aussi une part importante des réponses qui ne donnent pas une représentation de la mesure très reluisante, cette part s’élève à 28 %.

Dans cette enquête, j’ai également souhaité mettre en évidence les avis intermédiaires, soit les indifférents, ceux qui ont de la peine à se départager et les abstentions. Ces réponses sont à hauteur de 20 %. Le tableau ci-dessous récapitule les résultats obtenus.

	Indifférent	peine à se positionner	ne souhaite pas s'exprimer	+	++	+++	Total des réponses par item	
le temps	3	1	1	2	0	0	3	5	18	33	
La production	1	0	4	3	4	5	5	31	1	54	
Le remplacement	7	5	1	8	2	7	2	19	3	54	
La stigmatisation	33	0	1	0	0	10	19	0	0	63	
Total des réponses	44	6	7	13	6	22	29	55	22	204	= 100%
	57			41			106				
	51.96%			de réponses satisfaisantes							
	27.94%			de réponses insatisfaisantes							
	20.10%			autres							

Figure 5 : Tableau de satisfaction : synthèse finale (J. M. Maury, [Document Excel])

En définitive, légèrement plus de la moitié des réponses offrent des représentations positives de la mesure de placement. Il n’en demeure pas moins que des améliorations pourraient être faites sur un certain nombre de points. Ces changements devraient être initiés au niveau

politique pour permettre à l'OSEO Valais, respectivement aux participants, un accès au premier marché de l'emploi. Ainsi, des ateliers intégrés en entreprises (comme il en existe déjà) exerçant sur le premier marché, offriraient davantage de chances à un public stigmatisé que je considère à mi-chemin entre marginalité et employabilité.

3.1.3. Réponse à mon enquête

Pour répondre à ma question de départ ***quelles représentations ont les participants issus de l'ORP de la mesure de placement effectuée à l'OSEO Valais***, je peux volontiers avancer ceci.

Cette enquête met à jour les représentations qu'ont les bénéficiaires de la mesure de placement. Dans les faits, ces représentations se sont révélées très diversifiées dans la grande majorité des cas et ce, tout au long de ma recherche. En effet, plus j'avancais dans mon travail, plus ces représentations se devaient d'être nuancées.

Les idées et préjugés négatifs de certains bénéficiaires au début du stage résultent essentiellement de la méconnaissance de la mesure elle-même. Pour une autre partie, les causeries négatives saisies au vol sont alimentées par des participants qui ont été contraints d'exécuter la mesure de placement. Dans quelques cas seulement, des appréciations fortement néfastes ont été relevées. Ces propos sont issus de bénéficiaires ayant davantage un parcours difficile et ce, indifféremment de l'âge ou du genre. Toutefois, pour une bonne tranche des bénéficiaires, le placement leur paraît bénéfique et agit comme un tremplin.

Néanmoins, au vu des résultats obtenus, mon sentiment est mitigé. Compte tenu de toutes les souplesses que permet la mesure de placement, cette dernière me semble en décalage avec les exigences du premier marché de l'emploi. Cependant, malgré ces « largesses », certains bénéficiaires la perçoivent comme une contrainte. Leurs comportements et attitudes sont donc passablement inadéquats tout au long des activités.

3.2. Limites du travail

Les premières limites de ce travail sont posées par les « Directives du Travail de Mémoire ». Elles visent un travail d'équilibre et de qualité. De plus, le nombre de pages étant limité, l'exercice intègre également une capacité à synthétiser les données.

La seconde pourrait être le temps imparti relativement court. Le mixage entre vie professionnelle (100 %), obligations familiales (enfants, scolarité) et contraintes scolaires ne laissent plus une minute pour reprendre son souffle !

Ensuite, pour les raisons citées ci-dessus, je me suis limité aux murs de l'OSEO Valais de Sion. Cependant, il aurait été intéressant de pouvoir sonder d'autres institutions, au minimum valaisannes, œuvrant dans la réinsertion professionnelle. Ceci peut-être, aurait mis en lumière des différences régionales.

Pour terminer, l'échantillon retenu - neuf personnes - peut être significatif pour l'OSEO Valais à un moment précis dans le temps. Cependant, il n'est bien évidemment pas suffisant pour en tirer une généralité, même régionale.

3.3 Perspectives et pistes d'action professionnelle

3.3.1. Pistes d'action professionnelle

D'un point de vue professionnel, la relation devrait être « moins humaine » et laisser la place à l'activité, le travail *stricto sensu* ce qui, je le pense, éviterait de péjorer davantage l'aptitude professionnelle.

Tout se passe en fait comme si l'insertion professionnelle n'était pas l'objectif des dispositifs. [...], l'insertion s'est trouvée réduite à une action sociale new-look... On a tué la notion d'insertion. Ce n'est donc pas le « recrutement » de leur public-cible qui fait défaut aux dispositifs d'insertion, mais leur fonction de médiation, le trait d'union entre ces publics et le monde de l'entreprise ou de l'activité économique, plus généralement. Il n'est pas exclu que ce qu'il faut bien appeler un échec soit en partie lié à une professionnalité peu pertinente des agents d'insertion : issus pour la plupart du secteur du travail social, de l'animation, de la formation, leur identité première comme leur habitus professionnel ne concernent pas particulièrement les relations professionnelles, les organisations de travail, le recrutement, la gestion des ressources humaines. (Castra, 2014, p. 128)

Cependant, il est relativement compliqué de dissocier la personne de la raison pour laquelle sa présence à l'OSEO Valais est requise. Il s'agit souvent d'un cumul de problématiques qui lui ont valu la perte de l'activité professionnelle.

Pourtant, je suis d'avis qu'un cadre nuancé mais limité, tel qu'il existe dans le premier marché, permettrait aux assurés d'être mieux armés pour « glisser gentiment » vers la reprise d'un emploi.

De plus, lors des entretiens préalables tripartites, le fonctionnement de l'OSEO Valais et l'application de la mesure de placement y sont présentés. Cela ne semble pourtant pas suffire. En effet, nombre de railleries reviennent périodiquement, ce qui laisse à penser que des lacunes subsistent dans la compréhension de cette mesure de placement. Dès lors, j' imagine qu'une séance d'information obligatoire, dès les premiers jours, *in situ*, permettrait de présenter la mission de l'OSEO Valais et de préciser les buts d'une mesure de placement.

Une seconde idée, à mon sens fort intéressante, serait de pouvoir ouvrir des travaux vers le premier emploi. Durant la mesure, le bénéficiaire serait accompagné par un référent et les activités se dérouleraient en entreprise. Du coup, la réalité du terrain serait toujours présente.

Une troisième solution déjà en place, mais sous utilisée à mon avis, est le stage en entreprise. Il permet à l'assuré d'être confronté directement avec le premier marché.

Pour la continuation de mon activité professionnelle, je vais porter une réflexion quant à l'approche à mettre en place lorsque je détecte des difficultés, des souffrances chez les participants. En effet, lors de trois entretiens, les bénéficiaires concernés ont manifesté le souhait d'avoir une personne neutre comme écoute attentive. Les sujets les plus divers pourraient être abordés en toute dignité, sans jugement.

3.3.2. Étude à venir

Comme développé ci-dessus, l'échantillon retenu est trop faible pour arriver à des « vérités absolues ». En effet, les thèmes sélectionnés ainsi que les indicateurs correspondants donnent une image des ressentis de la mesure de placement à un moment précis dans le temps. Ces reflets sont valables pour les remarques et les reproches que j'entends à l'OSEO Valais de Sion.

Pour une étude future, il serait intéressant de procéder à une enquête de plus grande envergure en termes d'associations retenues et, bien évidemment aussi, du nombre de personnes. Le rayon d'action porterait sur les diverses régions socio-économiques, pourquoi pas du Valais romand.

Je pourrais également imaginer qu'elle se déroule sur un temps plus long, s'étalant au minimum sur les quatre saisons, peut-être cela permettrait de mettre en évidence un facteur saisonnier. Alors, à ce moment-là, les résultats donneraient des informations bien plus fines en termes d'analyse. Ils refléteraient une population largement plus diversifiée et toute une série d'associations poursuivant le but commun de la réinsertion professionnelle.

3.4. Remarques finales

3.4.1. Vérification des objectifs

Ce travail met en évidence les difficultés et les souffrances des individus qui, par le concours des aléas de la vie, les amènent à la perte de l'emploi. L'impact plus ou moins important les conduit à une période de chômage et parfois, à un passage à l'OSEO Valais. Pour une tranche des bénéficiaires, il peut se révéler bénéfique et agir comme un stimulateur, un tremplin. Pour les plus démunis, cette mesure confirme les difficultés.

Au final, la réponse à mon interrogation ne peut se faire en quelques mots tellement la multitude d'éléments offre des variables possibles. Cependant, je retiens la diversité et la complexité des parcours de vie qui sont sans doute la réponse à cette recherche. Elle met en évidence une cascade d'éléments. Certains prennent naissance avec l'influence du milieu qui façonne l'individu dès le plus jeune âge et peut avoir des répercussions tout au long de la vie.

Pour cette enquête, grâce à la précieuse participation des bénéficiaires, j'ai pu mettre à jour des éléments de réponse. Elle m'a permis de comprendre les représentations que se font les participants de la mesure de placement. C'est pourquoi, à l'exception du coping, et d'un petit écartement dans la stigmatisation, je considère avoir atteint les objectifs décrits sous le point 1.2.3.

En effet, je souhaitais évoquer le coping. J'ai réalisé une partie du travail puis, au fil de l'avancement, le lien avec la question de départ devenait flou. Assurément, le coping étant un ensemble de stratégies développées par une personne en regard d'une situation stressante, celui-ci, de fil en aiguille, n'apportait plus d'éléments significatifs me permettant de répondre à cette question. Du coup j'ai préféré abandonner cette option.

En ce qui concerne la stigmatisation, j'ai construit le guide d'entretien avec des indicateurs qui, sur le moment, m'ont semblé pertinents. Les entretiens se sont parfaitement bien déroulés, cependant, lors de la rédaction de cet ouvrage, une partie de la matière n'a pas pu être exploitée. En effet, la limite entre les causes ou les conséquences du chômage et l'impact propre de la mesure de placement a généré une certaine confusion. Malgré cela, une partie des éléments m'ont quand même permis la réalisation de ce travail.

3.4.2. Bilan final

Dans un premier temps, cette enquête m'a mené à rechercher les raisons des propos que j'entendais régulièrement dans mon activité professionnelle. De fil en aiguille, j'ai rencontré des individus qui, pour la plupart, ont accepté spontanément de répondre aux besoins de mon enquête.

Petit à petit, par le biais des entretiens, ils m'ont livré une partie de leur parcours de vie ainsi que leurs sentiments quant à la représentation de la mesure de placement qu'ils effectuent à l'OSEO Valais. J'ai particulièrement apprécié ces moments d'échanges, ils m'ont non seulement apporté les éléments nécessaires à la réalisation de ce travail, mais également un épanouissement sur le plan humain, une sensibilité quant aux diverses problématiques qui peuvent être rencontrées.

Ainsi, les a priori que j'avais au début de cette étude se sont dilués au fur et à mesure que j'avancais dans mon travail. Depuis, je suis amené à apprécier différemment, avec davantage de sensibilité, les bénéficiaires que j'accompagne.

Malgré cela, comme le montre les résultats de cette étude, je suis quand même surpris du peu d'intérêt que représente cette mesure de placement. En effet, seulement la moitié des réponses sont satisfaisantes. A mon sens, au vu des moyens engagés qui sont certainement colossaux, je qualifierais volontiers cette mesure de placement d'échec, du moins un échec partiel.

Le véritable remède contre le chômage est qu'il n'y ait plus de travail pour personne, mais pour chacun une place dans la société.

Albert Jacquard
Biologiste Généticien,
Scientifique (1925 – 2013)

4. Table des références

- Castra, D. (2014). *L'insertion des publics précaires*. Paris: Presse Universitaire de France.
- Demazière, D. (2006). *Sociologie des chômeurs*. Paris: Editions La Découverte.
- Gachoud, B. (2016). *Théories et pratiques d'intégration [Power Point]*. Sion: HES-SO Valais.
- Goffman, E. (1975). *Stigmate : les usages sociaux des handicaps*. Broché : Les éditions de minuit.
- Institut national de la Statistique et des Etudes économiques. (s.d.). *Chômeur (BIT)*. Consulté le 19 mai, 2016, sur Insee.fr: <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/chomeur-au-sens-du-bit.htm>
- Jodelet, D. (2009). *Les représentations sociales*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Le Conseil fédéral. (14, mai 2016). *Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité*. Consulté le 20 mai, 2016, sur Le Conseil fédéral - le portail du Gouvernement suisse: <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19820159/index.html#a1a>
- Lepori, A., Greppi, S., & Marazzi, C. (2012, juin - juillet). *Travail, chômage et Etat social - Rapport final*. Consulté le 8 octobre, 2016, sur Association Romande et Tessinoise des Institutions d'Action Sociale (Artias): http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2013/04/Marazzi_rapportfinal.pdf
- Office fédéral de la statistique. (2016, 23 mai). *Heures effectives l'essentiel en bref*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/activite-professionnelle-temps-travail/temps-travail/heures-travail/heures-effectives.html>
- Office fédéral de la statistique. (2016). *Marché du travail - Taux de chômage au sens du BIT*. Consulté le 20 mai, 2016, sur Confédération suisse - statistique suisse: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/07/blank/ind43.indicator.43048.430108.html>
- Rostaing, C. (2015, 1 février). *Stigmate*. Consulté le 16 mai, 2016, sur Sociologie, les 100 mots de la sociologie: <https://sociologie.revues.org/2572>
- Secrétariat d'Etat à l'Economie . (2016, 7 avril). *Assurance-chômage*. Consulté le 20 mai, 2016, sur Confédération suisse: <https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitslosenversicherung.html>
- Secrétariat d'Etat à l'Economie . (s.d.). *ORP - Espace-emploi*. Consulté le 7 octobre, 2016, sur http://www.espace-emploi.ch/arbeitslos/arbeitsmarktliche_massnahmen/Massnahmenliste/
- Valence, A. (2010). *Les représentations sociales*. Bruxelles: De Boeck.
- Windisch, U. (2003). *Représentations sociales, sociologie et sociolinguistique*. Paris: Presses Universitaires de France.

ANNEXE I

GUIDE D'ENTRETIEN

	Travail de Mémoire	Guide d'entretien
Temps	1. A durée déterminée. 2. Recherche, demi-jour par semaine. 3. Le découpage des journées (rendez-vous privé, formation intégrée). 4. L'horaire de travail.	Encourageant, motivant, indifférent, crainte, stressant, inquiétant. Insuffisant, convenable, trop. Souple, agréable, convenable, intense, étouffant. Cool, relax, souple, soutenu, exigeant.
Production	25. La qualité, la bienfacture. 26. Le rythme de travail. 27. Les activités. 28. La finalité du travail. 29. La motivation. 30. La créativité.	Excellent, convenable, négligé. Lent, cool, relax, souple, normal, rapide, soutenu, intense. Variées, originales, sympathiques, récurrentes. Type de client, l'utilité. Super motivé, indifférent, pas motivé. Peut proposer des idées.
Remplacement	50. Perception de la mesure. 51. Lien avec la formation initiale, avec les compétences. 52. Lien avec le premier marché de l'emploi. 53. Développement des compétences. 54. Travail occupationnel. 55. Aide, suivi, exigences de l'ORP.	Quelles attentes. Présent, intéressant, possible, impossible, absent. Certain, probable, douteux, impossible. Certain, probable, douteux, impossible. Reprendre un rythme, avoir des relations sociales, lutter contre l'isolement. Excellent, convenable, négligé, trop exigeant.
Stigmatisation	75. L'âge. 76. Le degré de formation (scolaire, professionnel). 77. La santé. 78. La famille. 79. Le regard d'autrui. 80. L'environnement, l'isolement. 81. Les faits marquants.	Trop jeune, pas assez d'expérience, en âge de procréer, trop âgé. Supérieur, standard, sans qualification. En forme, addiction, physique, psychique, hygiène. Enfant unique, famille nombreuse, deuil, rupture, divorce. Famille, proches, entourage. Ville, campagne, en retrait, isolé. Élément déclencheur.

ANNEXE II

EXTRAIT DES GRILLES DE DEPOUILLEMENT

Le temps	Charly (prénom fictif, entretien n° 1, 26.07.2016)	Michel (prénom fictif, entretien n° 2, 03.08.2016)	Anne (prénom fictif, entretien n° 3, 05.08.16)	Noah (prénom fictif, entretien n° 4, 9.08.2016)	Jean (prénom fictif, entretien n° 5, 10.08.2016)
----------	--	--	---	---	--

<p>1. À durée déterminée.</p>	<p>E 1) Ce n'est pas une perte de temps, tu peux faire de nouvelles choses, de nouvelles activités, de nouvelles compétences (0159).</p>	<p>E 2) Moi ce n'est pas ça mon but je serais mieux chez un patron à travailler je fais quoi ici (0440).</p>	<p>E 3) Alors moi je trouve c'est encourageant puis ça motive à trouver quelque chose dans le sens où, vu que c'est limité, arrivé à un certain temps on a plus rien. Oui, le fait que ce soit limité dans le temps ça met une pression de plus oui, voilà à partir d'une telle période on aura plus rien alors si on a pas trouvé ben on sera un petit peu dans la merde donc heu, oui pour moi ça a été stimulant, motivant aussi parce que justement on aura tendance à se laisser heu, au début on trouve le chômage, c'est un petit peu chouette entre guillemets, ça nous permet quand on sort d'un travail de se reposer un petit peu et puis heu oui, c'est motivant dans le sens où, si je n'ai plus rien derrière ce sera de ma faute, c'est à moi de me bouger (0930).</p>	<p>E 4) Ça donne une certaine motivation à, pendant ce délai, se dire je sors de là, y faut que j'aie trouvé, donc ce n'est pas négatif (0710).</p> <p>Le système-là, moi je le trouve très bien (0727).</p> <p>Il faut que j'aie retrouvé un boulot avant ce terme-là, c'est motivant (0743).</p>	<p>E 5) Pour moi heu c'est assez contraignant, tu te sens astreint au truc, c'est un peu comme si tu étais un prisonnier, enfin pour moi je dis bien moi, ça me fait, ouais ça me fait penser un peu à une prison quoi y a pas de..., comment dire ça, y a pas d'échappatoire, ben t'a pas l'impression un moment donné de dire, tu arrêtes avant parce que on a trouvé une autre solution ou pas, c'est vraiment, tu dois faire trois mois point barre (904).</p> <p>Moi je suis en attente d'un truc AI et pis ça traîne, pis ça joue de mon conseiller ORP qui veut bien me garder au chômage pour pas me dire que je suis inapte au travail, pis me foutre dehors alors je suis un peu astreint, disons (1006) X2.</p> <p>Pour moi c'est un super stress, ça me bouffe, ça fait passé quatre mois, ça cogite. Ça fait passé deux ans et demi que j'attends quelque chose, j'ai plus de suivi médical, plus rien, ça traîne, c'est l'horreur, c'est l'horreur (1100).</p> <p>C'est long, c'est très très long, c'est indéterminé (1140).</p>
-------------------------------	--	--	---	--	---

<p>2. Recherches, demi-jour par semaine.</p>	<p>E 1) Un demi jour ça va bien (0403).</p>	<p>E 2) Je vais dans les entreprises une demi journée ça suffit, mais quand tu arrives, ils te disent faut écrire une lettre (2010).</p> <p>Je vais directement à l'endroit (2038).</p> <p>Une demi-journée ça suffit ha, ha, ha, moi j'ai une voiture (11402).</p>	<p>E 3) Je pense, c'est suffisant parce que quand même, en une demi journée, si on part sur une base de dix offres d'emploi par mois, en une demi journée on arrive facilement à en faire trois heu, surtout que après on a tous les soirs, finissant à 17h00 je trouve que l'on a aussi le temps le soir de chercher mais avoir dans la semaine, moi personnellement être à 100 %, le week-end, ben je profite plus pour décompresser et me reposer, donc avoir ça dans la semaine une demi journée, je trouve c'est super, 4 demis journées par mois à peu près, pour une dizaine de recherches d'emploi par mois, c'est largement suffisant (1100).</p>	<p>E 4) Les premières semaines, on ne les utilise pas, on en profite pour se dire bof, je suis en congé, entre parenthèses, au bout de la troisième semaine, on se dit, c'est très utile (0820).</p> <p>On peut bien en profiter, c'est pas mal cette demi journée, on a un temps qui est utilisable (0858).</p> <p>Faudrait pas plus, c'est suffisant, il ne faudrait pas plus, je pense que l'on est occupé tous les jours de la semaine, y a deux jours de congé qui peuvent aussi servir à faire des recherches d'emplois, une demi journée elle est bien venue, non je ne pense pas qu'il faudrait plus (0937).</p> <p>Je trouve que cette demi journée en semaine, ça donne une bouffée d'air à la personne, ça lui fait changer et non, personnellement, je trouve que c'est suffisant (0950).</p>	<p>E 5) Pour moi, y aurai assez parce que je dois faire par écrit, il m'oblige à faire par écrit, je suis interdit d'aller faire des recherches en entreprises, je dois tout faire par écrit (1309) X2.</p> <p>Pour moi, c'est une contrainte, je suis une bille, vraiment une bille pour taper des, des lettres et tout, heureusement que ma femme m'aide et le fait (1349).</p> <p>Alors pour moi ça me suffit, parce que je cherche les adresses, je téléphone je fais des lettres. (1350).</p>
--	---	---	--	---	--

<p>3. Le découpage des journées.</p>	<p>E 1) Un peu calme par rapport à avant (0544).</p>	<p>E 2)</p>	<p>E 3) C'est top, on peut avoir un rendez-vous de dernière minute pour un entretien (1400).</p> <p>On arrive toujours à s'arranger avec les maîtres d'atelier. Moi, en tout cas, je n'ai jamais eu de soucis là dessus (1421).</p> <p>Franchement cette souplesse, moi j'ai trouvé top (1610).</p> <p>De la lettre de motivation au CV en passant par le yoga je pense que chacun doit trouver son compte (1910).</p>	<p>E 4) Moi j'ai eu pas mal de problèmes avec ma famille, donc j'avais énormément de rendez-vous avec l'avocat, chez le médecin aussi, et d'autres rendez-vous. J'ai eu aucun refus, c'est vraiment souple, j'ai eu aucun souci (1056).</p> <p>Bon, au début j'avais un petit peu la tête pas bien là, j'ai profité du, des cours informatiques après y a d'autre cours queeee, que j'aurais voulu heu mais j'en ai pas parlé par la suite, mais c'est clair les cours-là sont très inintéressants, mais j'ai pas refait la demande, j'avais la tête plein de problèmes hors travail (1330).</p> <p>Bon, d'être chef de cuisine et d'avoir pu faire des cours d'électronique c'est deeee, deeee, d'informatique c'est important (1437).</p> <p>Ça m'arrangeait bien de pas travailler pour pouvoir aller chez mon avocat ou, ou (10025).</p>	<p>E 5) Moi j'ai jamais eu de souci pour mes rendez-vous (1800).</p> <p>C'est assez flexible, on arrive bien à s'arranger, vous êtes une équipe sympa, on s'arrange (2410).</p> <p>Non, les cours je les fais pas, j'ai déjà fait une chienne de trucs, 43 ans c'est pas la première fois que je me retrouve auuuu, coincé au chômage pis alors j'ai déjà donné quoi, y en a marre, faites ci et faites ça et on peut rien voir avancer, moi j'en peux plus (1550).</p>
--------------------------------------	--	-------------	--	--	---

<p>4. L'horaire de travail.</p>	<p>E 1) C'est un peu comme un employé d'État, c'est des horaires comme ont dit, de bureau (0640).</p>	<p>E 2) Quand je vois, c'est correct, je peux le dire, trop cool. Je te dis, c'est mon opinion à moi, bon disons que je n'ai pas l'habitude (5300).</p>	<p>E 3) Pour nous l'horaire équivaut à peu près aux horaires de bureaux c'est convenable (10045).</p>	<p>E 4) Par rapport au travail extérieur c'est beaucoup mieux, c'est presque des vacances (1505).</p> <p>16h00 16h30 on a fini, on est à la maison tous les soirs, samedi dimanche congé, mais c'est la place rêvée du cuisinier (1530).</p> <p>C'est souple, agréable mais on peut le dire, c'est plus agréable que dans un établissement extérieur (1700).</p> <p>Les repas du soir, automatiquement ça entraîne le cuisinier ha haha à quitter son travail autour des 10h00 du soir et avoir un horaire coupé. C'est pas toujours intéressant quand on a deux enfants à la maison (1740).</p>	<p>E 5) Pour moi y va très bien je trouve, parce que souvent les entreprises, c'est neuf heures, moi pour moi si on pouvait commencer plutôt et finir plutôt ça m'arrangerait (2516).</p> <p>Pour moi les horaires sont bien (2600).</p>
---------------------------------	---	---	---	--	--

ANNEXE III

EXTRAIT DES SYNTHES DE DEPOUILLEMENT

Le temps 1. À durée déterminée.	Ici, les avis sont très partagés. Charly et Sandrine trouvent qu'ils peuvent travailler leurs compétences et en acquérir de nouvelles. Jean et Anouk expriment clairement trouver la mesure contraignante. Par contre Anne, Noah et Michel relèvent le caractère motivant d'avoir un délai établi d'avance. Virginie et Valentin y sont indifférents.
2. Recherches, demi-jour par semaine.	Dans l'échantillon choisi, Virginie, Sandrine et Anouk n'ont pas droit aux recherches en raison d'un contrat à mi-temps. Pour Charly, Michel, Anne, Noah et Jean cette demi-journée est suffisante, par contre Valentin la trouve insuffisante.
3. Le découpage des journées.	La souplesse et la flexibilité des maîtres d'atelier sont relevées à cinq reprises. Anne, Noah, Virginie, Valentin, Michel, Jean et Sandrine évoquent les cours dispensés par l'OSEO et en sont satisfaits. Charly trouve le découpage plus calme que dans le premier marché et Anouk relève la possibilité de garder avec elle le natel pour pouvoir être atteignable.
4. L'horaire de travail.	Ici Charly, Michel, Noah, Virginie et Anouk trouvent les horaires très confortables, voire excellents. Anne, Jean et Valentin en sont plutôt satisfaits. Par contre Sandrine exprime se sentir étouffer, en prison, dans un carcan.

La production 25. La qualité, la bienfacture	Charly, Michel et Anne ne se sont pas exprimés sur le sujet, Valentin, Anouk et Noah trouvent que le travail effectué est de qualité, Sandrine souligne la confiance témoignée par son MA, qui l'encourage à soigner son travail. Jean et Virginie trouvent leur occupation répétitive.
26. Le rythme de travail.	Dans cet échantillon, Charly, Jean, Sandrine et Anouk trouvent le rythme adapté à chacun, par contre Noah, Valentin et Virginie l'estiment calme, voire trop calme. Anne est clairement satisfaite et Michel trouve le rythme totalement inadapté.
27. Les activités.	Charly, Anne, Sandrine et Valentin trouvent leur occupation variée, Jean exprime clairement que son travail n'est pas assez varié. Michel, Virginie et Anouk soulignent les possibilités d'apprentissage présentées par l'institution et Noah relève l'importance de l'organisation par le MA.
28. La finalité du travail.	Ici, sept personnes voient une finalité positive, par contre Charly et Michel semblent totalement indifférents à la chose. Le contact avec une clientèle est mis en avant par Anouk, Jean et Virginie. Sandrine et Valentin relèvent l'intérêt de participer à un projet culturel. Anne et Noah voient leur activité en lien avec leur projet professionnel.
29. La motivation.	Sur huit bénéficiaires, sept s'estiment motivés. L'écoute, les encouragements, la possibilité de prendre des initiatives ou le plaisir d'effectuer l'activité sont autant d'arguments mis en avant pour justifier cette motivation. Michel ne s'est pas exprimé sur le sujet et Jean relate un sentiment mitigé en rapport avec les activités proposées.
30. La créativité.	Ici Charly, Anne, Noah, Virginie, Sandrine, Valentin et Jean trouvent pouvoir exprimer leur créativité à l'OSEO, en proposant leurs idées qui sont entendues. Anouk trouve qu'elle n'a pas amené beaucoup d'idées et peine ainsi à se positionner clairement et Michel ne s'exprime à nouveau pas à ce sujet.